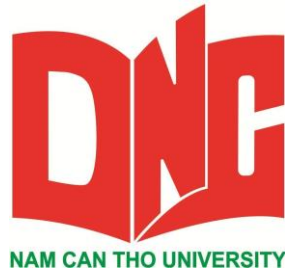


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ KHÁCH SẠN



NGUYỄN THỊ QUẾ TRÂN

**HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI
PHÚ QUỐC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ
TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM – VIETRAVEL
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

BÁO CÁO TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, 6/2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ KHÁCH SẠN

NGUYỄN THỊ QUẾ TRÂN

MSSV: 189531

**HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI
PHÚ QUỐC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ
TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM – VIETRAVEL
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, 6/2022

LỜI CẢM TẠ

Lời nói đầu tiên cho em xin phép gửi lời cảm ơn đến công ty cổ phần du lịch và tiếp thị giao thông vận tải Việt Nam- Vietravel chi nhánh Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất khi đã giúp đỡ em có cơ hội làm việc và thực tập tại công ty, nhất là đối với phòng điều hành, cảm ơn chị Lưu Thị Nguyệt Hương trưởng phòng điều hành đã giúp em hiểu được tính chất công việc tại phòng điều hành là như thế nào. Cảm ơn thầy Trần Mạnh Khang trưởng phòng hướng dẫn viên công ty Vietravel đã có những cuộc họp những chuyến đi thực tế giúp cho em bám sát được với công việc hướng dẫn viên, hiểu được ngành du lịch cần có những gì và học hỏi thêm nhiều kiến thức để làm nền tảng cho công việc sau này. Cảm ơn thầy Nguyễn Du Hạ Long đã giúp em có cơ hội xin được thực tập vào công ty Vietravel. Và cuối cùng cảm ơn cô Ths. Nguyễn Thị Chiêu đã giúp đỡ em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp một cách trọn vẹn nhất có thể.

Em xin chân thành cảm ơn rất nhiều !

Cần Thơ, Ngày ... tháng ... năm ...

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Quế Trân

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan báo cáo này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ báo cáo cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Nguyễn Thị Quế Trân

MỤC LỤC

Trang

LỜI CẢM TẠ	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC HÌNH.....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
2.1 Mục tiêu chung.....	2
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1 Không gian	2
3.2 Thời gian	3
4. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	3
PHẦN NỘI DUNG	4
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	4
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	4
1.1.1 Khái niệm du lịch	4
1.1.2 Khái niệm khách du lịch	4
1.1.3 Khái niệm tài nguyên du lịch	4
1.1.4 Khái niệm công ty lữ hành	5
1.1.5 Khái niệm sản phẩm du lịch.....	5
1.1.6 Khái niệm chương trình du lịch	5
1.1.7 Khái niệm hướng dẫn viên du lịch	5
1.2 ĐẶC ĐIỂM HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH.....	6

1.3 Ý NGHĨA CỦA HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH	7
1.3.1 Về chiến lược kinh doanh	8
1.3.2 Về cơ cấu tổ chức quản lý.....	8
1.3.3 Về hệ thống	9
1.3.4 Về cơ cấu nhân lực.....	9
1.3.5 Về phong cách làm việc	9
1.3.6 Về kỹ năng	9
1.3.7 Về mục tiêu (chiến lược).....	10
1.4 VAI TRÒ CỦA HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH.....	11
CHƯƠNG 2	12
2.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL	12
2.1.1 Giới thiệu về công ty Vietravel.....	12
2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển công ty Vietravel.....	13
2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và triết lý kinh doanh của Vietravel.....	14
2.1.4 Cơ cấu tổ chức công ty vietravel.....	15
2.1.5 Sản phẩm và dịch vụ của công ty Vietravel.....	16
2.2.TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ .	
.....	16
2.2.1. Giới thiệu về công ty Vietravel – chi nhánh Cần Thơ	16
2.2.2. Sản phẩm và dịch vụ của Vietravel – chi nhánh Cần Thơ.....	16
2.2.3. Cơ cấu tổ chức.	17
2.2.4 Chức năng nhiệm vụ cơ bản của các phòng ban.....	17
2.2.4.1Ban Giám Đốc.....	17
2.2.4.2Bộ phận Kinh Doanh.....	17
2.2.4.3 Bộ phận Kế Toán.	18
2.2.4.4 Bộ phận Điều hành.....	19
2.2.4.5 Bộ phận Hướng Dẫn Viên.....	19
2.2.4.6 Bộ phận tiếp thị - truyền thông.	19
2.2.4.7Bộ phận Hành Chính – Nhân Sự.....	19

2.3 TỔNG QUAN VỀ PHÚ QUỐC.....	20
2.3.1 Vị trí địa lý và diện tích.....	20
2.3.2 Khí hậu	20
2.3.3 Các đơn vị hành chính qua các thời kì	21
2.3.4 Kinh tế - văn hóa xã hội Phú Quốc	23
2.3.4.1 Về kinh tế	23
2.3.4.2 Về văn hóa – xã hội.....	24
2.3.4.3 Đời sống xã hội	24
2.3.4.4 Về du lịch	25
2.4 HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI PHÚ QUỐC CỦA CÔNG TY VIETRAVEL	26
2.5 MỘT SỐ TOUR TIÊU BIỂU KHỞI HÀNH TỪ CẦN THƠ- PHÚ QUỐC	27
2.5.1. Lịch trình đi bằng tàu (Cần Thơ – Rạch Giá - Phú Quốc)	27
2.5.2 Lịch trình đi bằng máy bay (bay thẳng Cần Thơ – Phú Quốc).....	33
2.6 TOUR DU LỊCH PHÚ QUỐC 2022 CÓ GÌ NỔI BẬT?	42
2.6.1 Tour Phú Quốc ngắm Bãi Sao	42
2.6.2 Tour du lịch Phú Quốc ngắm San Hô.....	43
2.6.3 Vinpearl Safari Phú Quốc.....	44
2.6.4 VinWonders Phú Quốc	44
2.6.5 Grand World Phú Quốc	45
2.6.7 Làng chài Hàm Ninh.....	47
2.6.8 Quần đảo An Thới	48
2.6.9 Chợ đêm Phú Quốc.....	49
2.6.10 Khách sạn nghỉ ngơi khi đi du lịch Phú Quốc	49
2.7 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN.....	51
2.7.1 Thuận lợi	51
2.7.2 Khó khăn	55
CHƯƠNG 3	56

3.1 GIẢI PHÁP.....	56
3.1.1 Nghiên cứu nhu cầu du khách.....	56
3.1.2 Nghiên cứu thời gian nhàn rỗi	56
3.1.3 Nghiên cứu nhu cầu để nắm bắt xu hướng vận động của nguồn khách	57
3.1.4 Nghiên cứu nhu cầu trong việc xây dựng chương trình du lịch.....	57
3.1.5 Nghiên cứu thu nhập của du khách trong các thị trường hiện nay	57
3.1.6 Nghiên cứu yêu cầu về chất lượng của chuyến du lịch :	58
3.1.7 Tính cạnh tranh tour Cần Thơ – Phú Quốc	58
3.2 GIẢI PHÁP.....	60
3.3 KẾT LUẬN.....	61
3.4 HẠN CHẾ	61
3.5 KIẾN NGHỊ.....	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO	63

DANH MỤC BẢNG

	Trang
Bảng 2.1 Số liệu kinh doanh của công ty Vietravel từ năm 2018-2021	26
Bảng 2.2 Bảng giá tour trọn gói Cần Thơ – Rạch Giá – Phú Quốc (Bằng tàu)	29
Bảng 2.3 Bảng giá tour Cần Thơ – Phú Quốc (Máy bay).....	35
Bảng 2.4 Các giải thưởng trong và ngoài nước	53
Bảng 3.1 So sánh giá tour Phú Quốc tháng 06/2022	58
Bảng 3.2 Giá Tour Phú Quốc 3 ngày 2 đêm	59
Bảng 3.3 Giá tour Phú Quốc 4 ngày 3 đêm	60

DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 2.1. Logo công ty Vietravel	12
Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty vietravel	15
Hình 2.3 Sản phẩm và dịch vụ của công ty vietravel.....	15
Hình 2.4. Công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ	16
Hình 2.5. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Vietravel – chi nhánh Cần Thơ.	17
Hình 2.6 Bản đồ đơn vị hành chính tại Phú Quốc	21
Hình 2.7 Bãi Sao Phú Quốc	42
Hình 2.8 Lặng biển Phú Quốc với 5 địa điểm ngắm san hô đẹp nhất.....	43
Hình 2.9 hình ảnh đà điểu tại Vinpearl Safari Phú Quốc.....	44
Hình 2.10 Lạc giữa trời Âu tại VinWonders Phú Quốc.....	45
Hình 2.11 Đê mê khi đến với Grand World đầy sắc màu	46
Hình 2.12 Check-in Hòn Thơm Phú Quốc. Nguồn: Sưu tầm	46
Hình 2.13 Khung cảnh lãng mạn và hoang sơ tại làng chài. Nguồn: Bamboo Phú Quốc	47
Hình 2.14 Quần đảo An Thới với vẻ đẹp hoang sơ	48
Hình 2.15 Đờng bỏ lỡ cơ hội thưởng thức ẩm thực tại chợ đêm Phú Quốc	49
Hình 2.16 Khu nghỉ dưỡng đẳng cấp nhất tại Phú Quốc	50
Hình 2.17 Nhìn từ trên cao Phú Quốc được ví như thiên đường thu nhỏ.....	51